

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2014)
- Alma, Buchari. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2005)
- Amal, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Ariani, Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009)
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)
- Hasan, Ali. *Marketing* (Yogyakarta: Media Pressindo, 2008)
- Janie, Dyah Nirmala Arum. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS* (Semarang: Semarang University Press, 2012)
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005)
- Kadir dan Djaali. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam penelitian*, (Depok: PT. Raja grafindo Persada, 2015)
- Kotler dan Armstrong. *Principles of Marketing, Edisi Kelima Belas* (Pearson Education, 2014)
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, Edition fifteenth (Pearson education Limited, 2014)
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi kedua belas jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2008)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi kedua belas jilid 1* (Indonesia: PT. Indeks, 2007)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi ketiga belas* (Jakarta: Erlangga, 2009)
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2016)
- Mowen, John C. dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen, Jilid kedua* (Jakarta: Erlangga, 2009)
- Muljono, Djaali dan Pudji. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo, 2008)

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: ANDI, 2013)
- Setyobudi, Daryanto dan Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014)
- Soepomo, Bambang. *Statistik Terapan: Dalam Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial & Pendidikan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2000)
- Sudjana. *Metoda Statistika*, (Bandung: PT.Tarasito, 2005)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif dan Kombinasi Mixed Methods* (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Sunyoto, Danang. *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CAPS, 2013)
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction, Edisi ketiga* (Yogyakarta: Andi, 2011)
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction, Edisi keempat* (Yogyakarta: Andi, 2016)

### **Jurnal:**

- Al-Tit, Ahmad A. “*The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention*” (Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Retensi Pelanggan Hence) Asian Social Science, Vol. 11, No. 23, ISSN: 1911-2025 E-ISSN: 1911-2025.
- Haryanto, Resty Avita. “Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran *McDonald's* Manado” jurnal EMBA, Vol. 1 No. 4, ISSN: 2303-1174, hal: 1465-1473.
- Lumentut, Faris L. dan Indrie D. Palandeng, “Fasilitas, *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan, pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen *McDonald's* Manado” Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3, ISSN: 2303-1174, hal. 126-136.
- Priyono, “*Effect of Quality Product, Service and Brand on Customer Satisfaction at McDonald's*” (Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan dan *Brand* terhadap Kepuasan Pelanggan di *McDonald's*) Journal of Global Economic, Vol. 5 Issue 2, ISSN: 2375-4389.

Tatangin, Andre Eris, Imelda W.J. Ogi dan Sjendry Serulo R. Loindong, *“Pengaruh Servicescape dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan”*, Vol. 5 No. 2 Juni 2017, ISSN: 2303-1174.

Trang, Mirna Masloman, Bode Lumanauw dan Irvan *“Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen”*, Vol. 2 No. 4 Desember 2014, ISSN: 2303-1174.

### **Sumber Internet:**

<http://medan.tribunnews.com/2017/12/11/zulkifli-sitepu-pelanggan-mengeluh-tulang-ayam-kfc-kok-berwarna-hitam> (Diakses pada tanggal 10 januari 2018)

<https://id.wikipedia.org/wiki/KFC> (Diakses pada tanggal 10 Januari 2018)

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20161222113642-92-181476/2017-kfc-indonesia-incar-penjualan-rp54-triliun> (Diakses pada tanggal 10 Januari 2018)